

COLLEGEVOORSTEL

ONDERWERP : Resultaten vergelijkende onderzoeken referentiegemeenten
cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd

ZAAKNUMMER : 11930-2017

B&W VERGADERING : 9 januari 2018

INTEGRALE ADVISERING : Jeantine Winter

PORTEFEUILLEHOUDER : Dhr. G. (Gosse) Hiemstra

VOOR INFORMATIE : Melanie Kleinlugtenbeld

BESTUURSSAMENVATTING

Medio 2017 heeft het college kennisgenomen van de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd. Op dat moment was er echter nog geen vergelijkend onderzoek met referentiegemeenten uitgevoerd. Inmiddels zijn de resultaten van die onderzoeken bekend. Hierover willen wij graag de gemeenteraad informeren.

BESLISPUNTEN

1. In te stemmen met bijgevoegde informatienotitie en deze door te sturen aan de gemeenteraad.

BESLUIT



INLEIDING

Het is een verplichting voor gemeenten om jaarlijks in elk geval voor de Wmo een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Dit wordt uitgevoerd aan de hand van een verplichte vragenlijst bestaande uit tien vragen over het contact met gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning. Ook is een vraag gesteld over de bekendheid van onafhankelijk cliëntondersteuning.

Het cliëntervaringsonderzoek is voor Jeugd niet verplicht, maar het Ministerie van VWS raadt het uitvoeren van een cliëntervaringsonderzoek wel aan. Dit jaar heeft de gemeente Raalte gekozen voor een kwantitatief (vragenlijst) en kwalitatief (telefonische interviews) onderzoek. De vragenlijst ging over toegang tot hulp, uitvoering van de zorg en effect van de hulp. In deze vragenlijsten is de vraag gesteld of men bereid was tot het geven van een telefonisch interview.

Ten slotte zijn de resultaten van beide onderzoeken vergeleken met referentiegemeenten. Voor de Wmo zijn de resultaten vergeleken met landelijke gemeenten en gemeenten van vergelijkbare grootte, nl. 25.000 tot 50.000 inwoners. De resultaten van het kwantitatieve jeugdonderzoek zijn vergeleken met 8 gemeenten die dezelfde vragenlijst hebben gebruikt. Vergelijken voor dit onderzoek blijkt in de praktijk lastig, omdat gemeenten vrij zijn in de opzet van dit onderzoek. Een groot aantal gemeenten kiest ervoor om af te wijken van de geadviseerde vragenlijst of kiest voor alleen het uitvoeren van kwalitatief onderzoek.

In de informatienotitie worden de resultaten van beide onderzoeken weergegeven. De rapportages vindt u in de bijlage.

BEOOGD EFFECT

De raad informeren over de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp

ARGUMENTEN

1. De raad informeren over de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken

Het onderzoek Wmo is een verplichting, jeugd wordt ten zeerste aanbevolen. Het college stelt de resultaten vast. Nu ook de referentieresultaten bekend zijn is het goed om ook de gemeenteraad kennis te laten nemen van de onderzoeksresultaten.

KANTTEKENINGEN

-

FINANCIËN

N.v.t.

VERVOLG

In 2018 gaan we onderzoeken op welke manier we nog beter de cliëntervaringen kunnen meten.

COMMUNICATIE

De rapporten worden gedeeld met de Wmo-raad en over de resultaten wordt gecommuniceerd via social media.

BIJLAGEN

1. Informatienotitie gemeenteraad: Resultaten cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo
2. Definitief onderzoeksrapport Wmo
3. Definitief onderzoeksrapport jeugdhulp